

**HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI DENGAN KEPUASAN
KERJA PERAWAT DI PUSKESMAS RAWAT INAP
KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1 Keperawatan**



Disusun Oleh:

DIYAH MAYAWATI
NIM J 210 04 0076

**JURUSAN KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Pesatnya peningkatan kesadaran masyarakat akan arti kesehatan menuntut profesionalisme yang tinggi dalam pelayanannya. Dari hal tersebut perlu dipikirkan cara membangun sistem yang kuat dengan segenap sumber daya yang dimiliki termasuk didalamnya membutuhkan sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas yang nantinya akan menentukan kinerja mereka. Oleh karena itu penting sekali agar dirumuskan dan diwujudkan visi dan misi profesionalisme sumber daya kesehatan termasuk tenaga keperawatan sebagai bagian integral dari tenaga kesehatan (Sitorus, 2000).

Selain visi dan misi perlu pula dikembangkan filosofi, budaya, nilai-nilai dasar (*core values*), keyakinan-keyakinan dasar (*core beliefs*) dan cara pandang kepada pasien, karena profesi perawat mengemban tanggung jawab besar dan menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan yang diterapkan di dalam asuhan keperawatan sesuai dengan standar dan berdasarkan kode etik profesi.

Realita menunjukkan Puskesmas memberikan peluang yang lebih besar bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar, hal tersebut dimungkinkan karena Puskesmas lebih mengutamakan masyarakat lapisan bawah (*grass root*), memberikan tarif biaya pelayanan kesehatan yang jauh lebih murah dari rumah sakit dan jika ditinjau dari segi letaknya, maka lokasi Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat karena Puskesmas didirikan di setiap kecamatan sehingga keberadaannya benar-benar di tengah-tengah masyarakat.

Pelayanan Puskesmas rawat inap sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan mempunyai fungsi penting sebagai sarana meningkatkan status kesehatan masyarakat. Pelayanan Puskesmas rawat inap mempunyai bentuk pelayanan yang bersifat sosio-ekonomi, yaitu usaha yang bersifat sosial namun tidak menutup kemungkinan dalam prakteknya berusaha memperoleh keuntungan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ekonomi (Djojodibroto, 1997).

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu ada banyak syarat yang harus dipenuhi yang mencakup delapan hal pokok, yaitu: tersedia (*available*), wajar (*appropriate*), berkesinambungan (*continue*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efisien (*efficient*) serta bermutu atau *quality* (Azwar, 1996).

Masyarakat juga mempunyai kecenderungan agar penyedia layanan kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan konsep *one stop services quality*, yang artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait lainnya dapat langsung dilayani penyedia layanan kesehatan tersebut secara cepat, akurat, bermutu, dan dengan biaya yang terjangkau.

Di kabupaten Klaten terdapat 34 Puskesmas dan 10 diantaranya adalah Puskesmas rawat inap. Dari 10 Puskesmas rawat inap tersebut terdapat 44 perawat berstatus pegawai negeri dan 28 tenaga perawat sebagai tenaga bantu atau tenaga honorer. Peranan perawat khususnya di instalasi rawat inap sangat penting karena tenaga perawat merupakan ujung tombak, tenaga yang paling lama berhubungan atau kontak dengan pasien (hampir selama 24 jam). Pelayanan keperawatan di instansi rawat inap merupakan pelayanan kesehatan yang persentasenya paling tinggi yaitu 90% (Amriyati et al, 2003).

Dimensi pekerjaan perawat adalah isu penting (*significant issue*), perawat memegang peranan penting pada kualitas pelayanan kesehatan, terlebih lagi perawat dapat menjadi bagian dari solusi untuk memecahkan masalah pelayanan kesehatan. Dewasa ini tenaga keperawatan mengalami perubahan yang sangat pesat, yaitu berkembang dari semula tenaga okupasi menjadi tenaga profesi, dari yang semula memberikan pelayanan secara tradisional berkembang menjadi pelayanan profesional. Profesionalisme

menuntut kemandirian dan otonomi terhadap penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi keperawatan. Implikasinya perawat harus berani menanggung resiko karena lebih otonom, bertanggung jawab, dan bertanggung gugat (*accountable*) terhadap tiap keputusan dan tindakannya. Dengan demikian dari waktu ke waktu terjadi perubahan dan pengembangan pola pikir, pola pandang, pola sikap dan pola tindak.

Kritisi pelayanan kesehatan hampir di seluruh upaya pelayanan kesehatan dari tingkat dasar sampai dengan rumah sakit termasuk didalamnya pelayanan keperawatan di Puskesmas Rawat Inap. Keluhan masyarakat berkisar masalah lamanya waktu tunggu pelayanan rawat darurat, kekosongan petugas pada jam-jam pergantian piket, kurang tanggapnya perawat terhadap keluhan pasien, kurang terampilnya perawat, dan jam kerja dokter yang tidak menentu.

Dari hasil studi pendahuluan dengan penyebaran angket mengenai saran masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Puskesmas rawat inap terhadap pelayanan kesehatan pada bulan Juni 2005 di sejumlah Puskesmas rawat inap kabupaten Klaten didapatkan keluhan yang ditujukan pada ketidakpuasan pada pelayanan perawat (30%), keluhan indisipliner dokter (26%), kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana (21%), ketidaklengkapan obat (16%), keluhan masalah tarif (4%), dan keluhan lainnya (3%).

Sebaliknya, terdapat keluhan perawat akan kondisi pekerjaannya yang tidak dapat diabaikan sebagai pemicu rendahnya motivasi kerja mereka yang mengakibatkan mutu pelayanan keperawatan menjadi turun. Keluhan dari pihak intern perawat lainnya adalah mengenai kesulitan sistem pelaporan, ketidaklengkapan pengisian rekam medis dan asuhan keperawatan yang sesuai standar baik dikarenakan alasan waktu maupun karena tidak adanya pedoman khusus mengenai pendokumentasian asuhan keperawatan di tingkat puskesmas. Keadaan ini diperberat oleh beberapa perilaku perawat yang bermasalah antara lain meninggalkan tugas pada saat jam kerja. Hasil konfirmasi kesenjangan pelayanan ini menurut sebagian besar perawat disebabkan oleh kondisi pekerjaan mereka selama ini kurang memuaskan.

Dari wawancara peneliti terhadap 20 perawat yang bekerja di Puskesmas rawat inap pada akhir bulan Juni 2005 didapatkan keluhan antara lain: perawat kurang dapat merasakan dampak umpan balik pekerjaannya (37%), kesempatan mendapat pengembangan dan promosi sangat kecil (26%), perawat kurang mendapatkan koordinasi kerja (16%), factor kejenuhan (9%), system evaluasi kerja yang tidak memberikan kesempatan jenjang karier perawat (8%), dan perawat kurang paham akan tugasnya (4%).

Kegiatan memotivasi para perawat menjadi hal yang sangat penting karena akan berdampak pada perilaku kerja perawat. Kondisi motivasi yang relatif stabil akan mendorong perawat bekerja dengan lebih baik dan berakibat kepada asuhan keperawatan yang makin baik pula (Kron, 1998). Dalam proses manajemen, kegiatan memotivasi staf menjadi bagian dari fungsi pengarahan. Secara teoritis fungsi pengarahan merupakan aktivitas yang paling luas, sulit, dan rumit dilaksanakan karena pengarahan berkaitan dengan aspek tingkah laku. Manajer yang tidak dapat memotivasi bawahan akan menyebabkan prestasi kerja mereka menjadi buruk sehingga akibatnya produktivitas juga memburuk (Monica, 1996). Motivasi kerja menjadi factor penting dan motor penggerak dalam menentukan tingkat prestasi kerja dan mutu pencapaian tujuan organisasi (Monica, 1996).

Penelitian menjelaskan bahwa 60 persen penampilan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh motivasi kerjanya (Monica, 1996). Selanjutnya disebutkan bahwa apabila karyawan mempunyai motivasi kerja yang rendah maka penampilan kerja mereka hanya mencapai 20 persen saja dari yang seharusnya. Motivasi mempunyai peranan penting untuk dapat menggerakkan, mengerahkan, dan mengarahkan segala daya dan potensi karyawan kearah pemanfaatan yang paling optimal sesuai dengan batas-batas kemampuannya. Kesulitan dalam menghadapi masalah

motivasi disebabkan individu yang menjadi anggotanya adalah makhluk yang dinamis mengingat manusia selalu berubah keinginan, kemauan, kebutuhan, dan tuntutan hidupnya (Zainun, 1998). Oleh karenanya harus ada pemantauan terhadap motivasi karyawan baik melalui observasi, wawancara maupun penelitian secara periodic dan berkesinambungan.

Berdasarkan kondisi diatas perlu dipikirkan untuk melakukan evaluasi sejauhmana hubungan motivasi tenaga pelayanan keperawatan dengan pencapaian kepuasan kerja perawat Puskesmas Rawat Inap guna menggali penyebab rendahnya motivasi kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja yang dimiliki serta menemukan cara memperbaiki kondisi pelayanan kesehatan saat ini.

B. Perumusan Masalah

Dari analisis situasi yang telah disampaikan diatas dapat dikemukakan bahwa kinerja pelayanan keperawatan di Puskesmas Rawat Inap kabupaten Klaten dinilai belum cukup baik, sedangkan dilain pihak terdapat keluhan perawat akan kondisi pekerjaannya yang banyak dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja perawat. Selanjutnya timbul pertanyaan: apakah ada hubungan antara motivasi dengan pencapaian kepuasan kerja perawat di Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten tahun 2009?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengembangkan alat monitor manajemen keperawatan di Puskesmas rawat inap melalui survai kepuasan kerja terhadap motivasi perawat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan kerja perawat Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten.
- b. Mengetahui hubungan motivasi dengan kepuasan kerja perawat Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten.
- c. Mengungkap faktor-faktor yang mendukung motivasi kerja dan kepuasan kerja perawat Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten.
- d. Menyusun saran manajerial bagi masalah yang ditemukan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai manajerial sumber daya keperawatan.

2. Bagi perawat Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten

Sebagai sarana komunikasi untuk mengungkapkan aspek pekerjaan yang berperan sebagai motivator dalam mencapai kepuasan kerja.

3. Bagi institusi Puskesmas rawat inap Kabupaten Klaten

Sebagai masukan untuk mengetahui indikator tingkat kepuasan kerja perawat yang berkaitan dengan dimensi inti pekerjaannya dan guna menyusun rencana strategik manajemen keperawatan.

4. Bagi institusi pendidikan keperawatan

Dapat menjadi tambahan literature baru mengenai korelasi aspek motivasi dengan kepuasan kerja perawat untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan telaah literatur yang telah dilakukan peneliti melalui internet maupun penelusuran penelitian sebelumnya, peneliti menemukan penelitian-penelitian sebelumnya yang meneliti permasalahan yang hampir sama dengan studi ini, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dan sumber analisa dari hasil penelitian ini. Adapun penelitian tersebut adalah :

1. Landerweerd dan Boumans (1994) dengan judul *The Effect of Work Dimensions and Need for Autonomy on Nurses' Work Satisfaction and Health*. Penelitian tersebut berkonsentrasi pada hubungan hak otonomi perawat terhadap kepuasan kerja dan tingkat absensi perawat di rumah sakit swasta Belanda, sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berkonsentrasi pada hubungan antara motivasi kerja perawat terhadap kepuasan kerjanya. Studi kausal Landerweerd dan Boumans (1994)

menggunakan kontrol variabel gender, jabatan, dan lama bekerja, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel kontrol apapun.

2. Disebutkan pula dalam suatu jounal kesehatan, yaitu penelitian *Job Satisfaction among Practice Nurses in Health District* yang dilaksanakan oleh Armstrong, et al pada tahun 1994 menyatakan bahwa banyak perawat yang meninggalkan hirarki rumah sakit dan lebih suka bekerja di tempat praktek swasta disebabkan karena masalah kepuasan kerja yang dikaitkan dengan otonomi kerja. Penelitian ini juga membuktikan bahwa aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah kontak dengan pasien, otonomi kerja, dan pekerjaan klinis dalam tim. Hasil penelitian tersebut dapat menjadi perhatian peneliti dalam menggali masalah kepuasan kerja perawat. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut membahas semua hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat dan tidak mengkhususkan menghubungkan kepuasan kerja perawat dengan aspek motivasi kerja.
3. Hal yang sama tersebut dalam jurnal kesehatan lainnya yang dapat menjadi bahan pertimbangan peneliti dalam menjelaskan kepuasan kerja perawat adalah dari penelitian Adams, et al, pada tahun 1995 tentang *Development and Validation of Scales to Measure Organizational Features of Accute Hospital Wards* yang meneliti tentang pengukuran karakteristik organisasi bangsal akut rumah sakit. Dikemukakan dalam

penelitian tersebut bahwa kepuasan kerja perawat diukur dari kepuasan akan fasilitas kerja, kualitas pelayanan, penyeliaan atasan, kualitas hubungan kerja, serta dampak umpan balik pelayanan. Penelitian tersebut adalah *meta-analytic* tentang pengukuran karakteristik organisasi sedangkan penelitian ini adalah studi korelasi deskriptive.

4. Sarwastuti (1997) tentang Hubungan antara Nilai Potensi Motivasi dengan Kepuasan Kerja Perawat pada Tiga RSUD Tipe C di Jawa Tengah. Penelitian tersebut menggunakan rancangan deskriptif eksploratif dan datanya didapatkan melalui metode interview dan kuesioner. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur, mengkhususkan menggunakan teori Hackman and Oldham, selanjutnya data dianalisis secara kualitatif deskriptif dan kuantitatif. Hasil penelitian ternyata berbeda di masing-masing Rumah Sakit, ada hubungan bermakna antara Nilai Potensi Motivasi dengan Kepuasan Kerja di RSUD Kodya Salatiga, sedangkan di RSUD Kendal dan RSUD Demak tidak terdapat hubungan bermakna antara keduanya. Sedangkan penelitian ini adalah sebatas deskriptif korelatif dengan subyek seluruh perawat yang bertugas di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Klaten (*total sampling*), dan mengenai dasar teori baik motivasi maupun kepuasan tidak mengkhususkan satu teori tertentu, tapi mengadaptasi dari berbagai teori dan penelitian yang telah ada sebelumnya.